

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN UN GRUPO DE MENORES  
TRABAJADORES DEL ALMACÉN CARULLA VIVERO DE LA  
CIUDAD DE VALLEDUPAR**

**CLAUDIA RODERO VEGA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANAS Y EDUCATIVAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA SOCIAL COMUNITARIA  
X SEMESTRE  
VALLEDUPAR  
2004**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN UN GRUPO DE MENORES  
TRABAJADORES DEL ALMACÉN CARULLA VIVERO DE LA  
CIUDAD DE VALLEDUPAR**

**CLAUDIA RODERO VEGA**

**Asesora de Investigación  
MARÍA EUGENIA PLATA MURCIA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANAS Y EDUCATIVAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA SOCIAL COMUNITARIA  
X SEMESTRE  
VALLEDUPAR  
2004**

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN INTERVENCIÓN	14
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACIÓN	18
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	21
2. OBJETIVOS	22
2.1 OBJETIVO GENERAL	22
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
3. MARCO REFERENCIAL	23
3.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	23
3.2 MARCO HISTÓRICO SITUACIONAL	29
3.3 MARCO CONCEPTUAL	32
3.3.1 La Inteligencia	32
3.3.2 Autoconocimiento Emocional	37
3.3.3 Infancia y Emociones	38
3.3.4 Autocontrol	39
3.3.5 Educación y Emocionalidad	40

3.3.6	Habilidades Sociales	40
3.3.7	Empatía	41
3.3.8	El Significado de las Emociones	42
3.3.9	Las Emociones y los Adolescentes	44
3.3.9.1	Las Relaciones Interpersonales	46
3.3.9.2	El Menor Trabajador	50
4.	METODOLOGÍA	54
4.1	ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	54
4.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	55
4.3	FASES Y TIEMPO EN QUE AVANZÓ EL PROCESO INVESTIGATIVO	57
4.4	RECURSOS	58
4.4.1	Recursos Humanos	58
4.4.2	Recursos Materiales	58
4.4.3	Recursos Institucionales	59
4.4.4	Recursos Financieros	59
5.	DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN	60
	CONCLUSIONES	66
	RECOMENDACIONES	68
	PROPUESTA	69
	ANEXOS	85
	BIBLIOGRAFÍA	88

## **LISTA DE ANEXOS**

ANEXO No. 1	Cuestionario (adaptación del Test de Consorcio de W.T. GRANT)	85
-------------	---	----

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Valledupar, Noviembre de 2004

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo central comprender la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de un grupo de menores trabajadores del Almacén Carulla Vivero del municipio de Valledupar.

Esto se sustenta en la afirmación de que la praxis de la inteligencia emocional es factor fundamental en el orden laboral por lo tanto se constituyen en uno de los procesos principales que retroalimenta las competencias en la atención al público, y optimización en la producción laboral. Lo que se aprende al interior del trabajo y las relaciones que se establecen allí son el reflejo del comportamiento del menor trabajador que está en búsqueda de fortalecer su proyecto de vida.

El tipo de investigaciones cualitativo, El instrumento aplicado para medir la inteligencia emocional fue el estudio del consorcio W. T. GRANT. A. y la observación como otra técnica para medir dichos factores.

La muestra consistió en 15 menores trabajadores del área de empaque del Almacén Carulla vivero, Los resultados señalan que los encuestados tienen un porcentaje de menor grado en la praxis de la inteligencia emocional. Esto quiere decir que en primera instancia, la falta de control en algunas emociones y sentimientos generan displacer y bajo rendimiento laboral. Sin embargo se pudo comprobar en algunas respuestas el cuestionario y en las observaciones, hechas por la investigadora, algunas pequeñas contradicciones entre los resultados y el comportamiento del menor trabajador, por tanto no se pueden descartar que existen factores relacionados con el comportamiento influido en el marco familiar que generan estados de ansiedad, ira, falta de atención y tedio que pueden inducir a dificultades o conflictos laborales.

## SUMMARY

The present investigation had like central objective to include/understand the incidence of a emotional intelligence in the labor performance and a group of working minors of the Carulla Warehouse breeding ground of the municipality of Valledupar.

This is sustained in the affirmation of which praxis of emotional intelligence,es fundamental factor in the labor order therefore is constituted in one of the main processes that retroalimenta the competitions in the attention to the público, and optimizaciòn in the labor production. What one learns to the interior of the work and the relations that settle down allì they are the reflection of the behavior the working minor who this in search to fortify its project of life.

The qualitative type of investigations, the aplicado instrument to measure emotional intelligence was the study of the partnership W. T.GRANT. A. And the observation. like another technique to measure these factors.

The sample consisted of 15 working minors of the area of packing of the Carulla Warehouse breeding ground, the results indicate that the encuestados ones have a percentage of smaller degree in praxis of emotional intelligence. This means that in first instance, the lack of control in some emotions and feelings generate to displacer and under labor yield. Nevertheless the questionnaire could be verified in some answers and the observations, done by the investigator, some small contradictions between the results and the behavior of the working minor, therefore they are not possible to be discarded that factors related to the behavior influenced within the framework familiar that generate states of anxiety, wrath, lack of attention and boredom exist that can induce to difficulties or labor conflicts.



## INTRODUCCIÓN



## **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN - INTERVENCIÓN**

El trabajo según la legislación colombiana se define como aquella actividad libre ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, se convierte el trabajo en una actividad esencial en la vida de todo ser humano ya que de él y de los ingresos que genere depende en buena medida el sustento personal y familiar.

En el Almacén Carulla Vivero de la ciudad de Valledupar donde se desarrolla la investigación encontramos un grupo de 50 menores entre los 14 y 17 años, que provienen de los sectores de estratos 1 y 2, sus padres en la mayoría se dedican a trabajar en oficios informales o son desempleados. Los menores ejecutan labores relacionadas con el empaque de los diferentes productos, y obteniendo un mínimo de ingresos derivados de las propinas que los clientes les proporcionan, con ello colaboran en sus hogares con los gastos diarios y otros destinan dichas ganancias para su propio sostenimiento. El estado y muchas instituciones privadas tales como la Policía de Menores, han implementado programas que les permiten reorientar el compromiso de jóvenes trabajadores que se enfrentan a llevar una vida cargada de responsabilidades, restándoles tiempo importante para vivir los intereses y gustos de su edad, es así como se presentan distraídos, rebeldes,

tristes, y con dificultades en sus relaciones interpersonales, diariamente se tienen que enfrentar con un gran número de personas (clientes) de diferentes temperamentos y en algunas oportunidades reciben maltrato, a ello se suma la actitud de las cajeras que de una u otra manera se muestran desconfiadas debido a circunstancias en las cuales algunos menores trabajadores se han visto involucrados en situaciones de hurto.

La cotidianidad del trabajo pone a prueba el manejo de sus emociones al tener que adoptar actitudes de persistencia frente a las adversidades, y controlar el genio. Los valores que consoliden la forma de comportarse de los menores son producto de la dinámica social y depende de la situación en que viven los niños, generando así una confrontación permanente entre lo que vivencian y los códigos que estructuran sus procesos cognitivos, trayendo como consecuencia actitudes que muchas veces van en contra de las normas sociales.

La habilidad emocional de los menores trabajadores de estar por momentos alegres y al rato malgeniados, se conjuga con las propias crisis de la adolescencia, el poco tiempo para estar en casa de sus padres para comunicarse con ellos y la poca recreación de la cual

disfrutan, generan en ellos, una gran carga de responsabilidad al tomar conciencia que el trabajo es la única forma que tienen para sacar adelante su proyecto de vida aunque les toque renunciar a las actividades propias de los jóvenes de su edad.

En la medida que los menores fallen en sus intentos de tener un buen desempeño laboral y no se les prodigue espacios de dialogo para mejorar sus relaciones con las cajeras, los supervisores, y los compañeros, emociones tales como la ira, el disgusto y la tristeza, harán parte de su comportamiento con baja motivación.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Desde comienzos de la humanidad el hombre siempre ha manifestado sus emociones y sentimientos ante las diferentes situaciones de orden social, económico, cultural, familiar, entre otros; que le proporcionan felicidad, frustración, o temor, teniendo en cuenta que la Psicología Social se focaliza en las particularidades interactivas, valorativas y organizativas, de las diferentes acciones que el hombre establece con la sociedad como un todo, y considerando los problemas sociales como construcciones colectivas de una determinada cultura, es

necesario comprender los procesos que intervienen en el bienestar emocional y social de las personas a través de la interacción, de tal manera que mediante el conocimiento del manejo, sus emociones puedan establecer la forma como ha construido su inteligencia emocional.

Para comprender la importancia de la inteligencia emocional en las personas se debe tener claro que esta es una habilidad a la cual todos podemos acudir donde, biológicamente estamos dotados de la estructura que garantizan la existencia de nuestra vida emocional. Es bien sabido que los individuos que manejan bien sus propios sentimientos y los interpretan con eficacia, cuentan con muchas ventajas en cualquier época de sus vidas, ya sean en las relaciones amorosas, familiares y en el trabajo. En adolescente al enfrentarse al medio laboral como único medio de supervivencia, se mezcla con adultos, que hacen necesario dar respuestas como adultos, siendo objeto de exigencia, constantemente, el menor progresa de este modo según una perspectiva que a veces, será realmente asumida, pero que en otros casos resultará una respuesta forzada y externa a su mundo interno, en donde la inteligencia emocional, le puede proporcionar una

mayor capacidad de mejorar su motivación, y manejo de las relaciones.

En la medida que se les brinde la oportunidad a las personas desde temprana edad a controlar sus sentimientos relacionados con el rol social y con la escala de valores que él mismo se otorga o que los demás le asignen, se enriquecen las características intelectuales y afectivas, favoreciendo el núcleo esencial en la personalidad. De ahí que la relación que existe entre la inteligencia emocional y el ambiente laboral sea el punto de partida, para establecer estrategias de acción pertinentes para fortalecer las relaciones laborales, la motivación, la atención a los clientes en el menor trabajador que labora en el Almacén Carulla Vivero.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**



La investigación sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el menor trabajador del Almacén Carulla Vivero del municipio de Valledupar permite establecer los antecedentes y los factores que han determinado un comportamiento caracterizado por la tristeza, ira, frustración, desmotivación y dificultades en las relaciones laborales, que experimentan un grupo de adolescentes trabajadores, incidiendo en su desempeño laboral. Para la investigadora, el hecho de realizar esta labor se deriva de trabajar junto con los menores al estar vinculada al Almacén como cajera la cual le ha permitido hacer observaciones, conversaciones y mantener un contacto directo con la población objeto de estudio y muchas veces como mediadora en el problema laboral que se está presentando; teniendo en cuenta que hacen parte del programa de la Policía de Menores que contribuyen en su formación y deben establecer mecanismos que le ayuden a superar las dificultades laborales, para favorecer la unidad social denominada “Menor Trabajador”.

El resultado de la investigación va a contribuir al conocimiento de la población objeto de estudio, sus características principales, sus reacciones, y su forma de desarrollarse laboralmente; por lo tanto, su ejecución beneficia directamente a la comunidad laboral y al propio

adolescente que tendrá la posibilidad de profundizar en su crecimiento personal.

De igual manera se justifica socialmente este proyecto por que sus objetivos se sitúan en la esfera de la convivencia social, y el trabajo constituye una de ellas, por lo cual la responsabilidad de obtener los conocimientos necesarios de aprendizaje, para que menores trabajadores no solamente obtengan información y conceptos sino que también lo hagan de manera vivencial.

La experiencia prueba que cuando las personas puedan manejar sus emociones y sentimientos y cuando se les ofrece el apoyo necesario para adaptarse a las exigencias laborales y se les estimula el sentido de la pertenencia laboral, favorecen su autoestima y los impulsan a la madurez emocional.

La pertinencia de la investigación radica en que sirve de base a la Psicología Social Comunitaria para comprender, explicar y transformar las problemáticas sociales y psicosociales relevantes en el contexto laboral, y que de alguna manera puede contribuir a mejorar las condiciones de vida del menor trabajador, por lo tanto se podrá profundizar en otros estudios y a realizar otras investigaciones en la

misma temática, facilitando la puesta en práctica de un determinado campo de acción donde la disciplina del psicólogo social comunitario son agentes activos en una sociedad cambiante en donde la calidad de vida de sus actores desde temprana edad se ven enfrentados a los requerimientos de tipo económico.

#### **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

Teniendo en cuenta que la inteligencia emocional nos brinda la posibilidad de evitar que las presiones a las cuales puede estar sujeto un individuo, disminuyan su capacidad de producción en el contexto laboral y por ende contribuye al control de las emociones, surge el interrogante. ¿Cómo incide la inteligencia emocional en el desempeño laboral de un grupo de menores trabajadores del Almacén Carulla Vivero del Municipio de Valledupar?.

## **2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Comprender la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de un grupo de menores trabajadores del Almacén Carulla Vivero del municipio de Valledupar.

## **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer cómo son las relaciones interpersonales de los menores trabajadores.
- Identificar la forma que utilizan los menores trabajadores para manejar sus conflictos laborales.
- Identificar el grado de inteligencia emocional que manifiestan los menores trabajadores.

## **3. MARCO REFERENCIAL**

### **3.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

A nivel internacional se conocen estudios adelantados en Bolivia en donde un 10% del total de los Bolivianos son menores trabajadores en condiciones de explotación cerca de 830.000 menores que viven en las ciudades, una cuarta parte de la población es económicamente activa, y tiene entre 15 y 17 años, y en un elevadísimo porcentaje los jóvenes son los que sostienen con su esfuerzo la buena parte de Bolivia en condiciones de pobreza extrema, sus honorarios son extremos, y sus salarios bajos, y presentan altos índices de desnutrición.

Mientras que esto ocurre en la población boliviense, instituciones como el Banco Interamericano del Desarrollo, el Fondo Monetario Internacional y muchas O.N.G. se dedican simplemente a promover proyectos de desarrollo educativo, salud familiar básica y educación, evaluando las condiciones de una realidad que busca querer atacar estructuralmente un problema central. Sin embargo los jóvenes bolivianos y los latinoamericanos no encuentran las respuestas ni los espacios que contribuyen al crecimiento espiritual y material de su sociedad. Es así como ante las

necesidades económicas sostiene Human Rights Watch<sup>1</sup> que cerca de 12.000 menores militan en la guerrilla y en los grupos paramilitares, menores adolescentes que han sido reclutados por la fuerza, más los que ingresan en esas organizaciones ilegales empujados por su precaria condición de vida, a cambio de comprar su supervivencia y porque nada les ata afectivamente y huyen de los hogares donde el pan de cada día no es de harina sino de golpes”.

Este problema social que compromete a la sociedad del futuro en donde se vulneran los derechos de los menores no esta alejada de la realidad de nuestro país es así como en Colombia a partir de la década de los cincuenta, comienzan los primeros estudios sobre la magnitud y las características de los niños, niñas y jóvenes trabajadores, sin embargo, sólo hasta ahora se han hecho investigaciones más detalladas y sistemáticas que permiten mayor conocimiento sobre la tendencia, la dimensión cuantitativa y algunas características como los riesgos, la ocupación, las jornadas, los ingresos, las principales causas e implicaciones y las respuestas institucionales a la problemática del menor trabajador.

---

<sup>1</sup> Columna Revista Cambio, 2002. Pág. 504 - 555

En aras de institucionalizar y legalizar las condiciones y normas que protejan a los menores se han organizados espacios para estudiar la problemática, es así como presentamos fechas y eventos que las regulan.

El 20 de noviembre al conmemorarse el Trigésimo Aniversario de la Declaración de los Derechos del Niño, se aprobó en el seno de las – Naciones Unidas la Convención Internacional sobre los derechos del niño que entró en vigencia el 2 de septiembre de 1990<sup>2</sup>. El espíritu de la convención transforma a niños y niñas en sujetos de una amplia gama de derechos y libertades reconoce su dignidad como personas y consecuencias, el cumplimiento de sus derechos se hace obligatorio y jurídicamente flexible.

En septiembre de 1990 se llevó a cabo la Cumbre Mundial a favor de la infancia, en ella los jefes de estado suscribieron la Declaración Mundial para la Supervivencia, la Protección y el Desarrollo de los Niños del Mundo. Esto hace un llamado vigente a los países para que se de a todos los niños un futuro mejor; describe el problema en términos de los peligros a que se ven expuestos, que dificultan o implican su

---

<sup>2</sup> ONU. Página del Menor Trabajador



crecimiento y desarrollo; analiza las posibilidades de lograr un cambio sustancial a favor de los niños, puesto que la mayor parte de los países poseen los medios y conocimientos para protegerles la vida, mitigar su sufrimiento, fomentar su pleno desarrollo y hacerle tomar conciencia de su necesidades, derechos y oportunidades.

Así mismo, consideramos que al existir un mejor clima político mundial favorable a la niñez y adolescencia la tarea se plantea en términos de obligaciones de los campos de salud, nutrición, protección, educación y saneamiento básico. Es así como en muchos países del mundo incluyendo a Colombia, el Plan Nacional de Acción a favor de la Infancia responde al compromiso adquirido en septiembre de 1990. En 1992 instituciones del orden nacional (Ministerio de Salud y Educación, el ICBF) bajo la dirección de la Presidencia de la República y el Departamento Nacional de Plantación y con la cooperación de UNICEF, retomando los planteamientos de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y de la Cumbre formularon un amplio plan que incorporó a todos los menores de 18 años denominado Programa Nacional de Acción a Favor de la Infancia (PAFI).

Estudiar la problemática del menor trabajador también nos invita a conocer cuales son las normas que protegen su derecho, razón por la cual citamos lo que expresa, La Constitución Política de Colombia, en su artículo 44 cuando señala que “son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, además serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos<sup>3</sup>” de la misma forma en el código del Menor, decreto número 2737 de 1989 noviembre 27, ley 56 de 1988 Presidencia de la República en el capítulo II art. 14 “todo menor tiene derecho a ser protegido contra la explotación y el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso para su salud física o mental o que impida su acceso a la educación<sup>4</sup>.

De igual la Policía Nacional dentro de sus objetivos que se encuentran el de velar por el bienestar de los menores entre sus líneas de acción, contempla programas de atención al Menor Trabajador y es así como en el municipio de Valledupar, en el año 1996, se crea el programa del Menor Trabajador cuya actividad se fundamenta en la promoción y educación de los menores que son vulnerables a adoptar

---

<sup>3</sup> Nueva Constitución Política de Colombia. Pág. 19

<sup>4</sup> Código del Menor. Pág. 113- 114

comportamientos disfuncionales. Es así como una de sus principales tareas es mantener a los jóvenes ocupados para llevar a cabo la prevención, para ello realizan actividades como charlas, talleres, actividades recreativas.

En relación a las investigaciones que se han realizado a nivel municipal por las universidades se encontró en la UNAD en el año 2002 el “Estudio de algunos factores de riesgo psicosociales de los menores trabajadores entre 10 a 13 años del sector del mercado público de la ciudad de Valledupar<sup>5</sup>”, al igual que el estudio titulado “Mejoramiento de la calidad de vida del menor trabajador en el municipio de Bosconia (Cesar) a través de la afectividad<sup>6</sup>”. La investigación logró encontrar los vacíos que tenían los menores trabajadores en lo referente al desarrollo afectivo y como ha influido esto en la calidad de vida de cada uno, el objetivo general de esta investigación fue determinar la influencia de la afectividad en el mejoramiento de la calidad de vida de los menores trabajadores del Municipio de Bosconia y de acuerdo a los hallazgos encontrados se propuso una estrategia metodológica encaminada a orientar y educar a los padres de familia de los menores trabajadores en lo referente a la problemática que existe.

---

<sup>5</sup> Amaya Sardhoth Adilma, Palacio Gutiérrez Delia

<sup>6</sup> Saavedra Vargas Beatriz. Biblioteca UNAD. Numeral 101, año 2004

Hasta la presente no se han realizado investigaciones propiamente dichas acerca de las presiones laborales y su relación con la inteligencia emocional.

### **3.2 MARCO HISTÓRICO SITUACIONAL**

El departamento del Cesar, con su capital Valledupar, la cual esta situada en las estribaciones sur orientales de la Sierra Nevada de Santa Marta y enclavada estratégicamente en la cabecera del rico e inmenso valle que lleva su nombre, tradicionalmente reconocido como uno de los más promisorios de nuestro país.

La fundación de la ciudad le corresponde al capitán español Hernando de Santana, el 6 de enero de 1550, quien en advocación a la fecha religiosa que se celebra en ese día, y en reconocimiento al cacique Upar, jefe de la tribu que poblaba la región, le dio el nombre de los Santos Reyes de Valledupar. Llegó a ser capital de la provincia de Valledupar de conformidad con la ley 15 de abril de 1850; elevada a capital del departamento del Valle de Upar del Estado Federal del Magdalena de acuerdo con la ley 29 de diciembre de 1864; al

restaurarse la administración política administrativa del Estado Unitario Colombiano, fue erigida como municipio del departamento del Magdalena según la ordenanza No. 57 de 1915, la cual estableció su extensión y límites. Al crearse el departamento del Cesar por la ley 25 de 1967 fue escogida esta tradicional y hermosa ciudad como su capital.

La ciudad en los últimos años ha tenido un acelerado crecimiento constituyéndose en un terreno fértil para el montaje de muchos almacenes y supermercados es así como se posiciona en Valledupar el Almacén Carulla Vivero S.A.

Inicialmente nace como un punto de fábrica en el año 1960, donde se confeccionaban camisas en la zona industrial de Barranquilla, era un almacén de 25 mts.

En nombre de Vivero se los colocaron los clientes, ya que quedaba al lado del zoológico que llamaban el Vivero, porque en este se vendían plantas. Posteriormente esta cadena de supermercados se une a una de los más importantes almacenes de Colombia Carulla y Compañía S.A. y Vivero S.A. se convierten en un grupo empresarial en amplio

cubrimiento de la geografía nacional y una fuerte generadora de crecimiento y progreso para cerca de 10.000 empleados directos de indirectos, afectando positivamente cada una de las comunidades donde opera. En Valledupar se inaugura en el año 1996, tiene aproximadamente 600 mts. cuadrados, se encuentra ubicado en la calle 16 cr. 19 en el barrio Las Flores, este tiene aproximadamente 250 empleados. En la categoría informal en el cargo de empacadores se encuentra una población de 50 empacadores adolescentes, el resto se distribuyen en mercaderistas, cajeras, supervisores, entre otros. Los empleados están vinculados por precoperativas, o por compañías temporales, directos y/o aprendices.

Los valores corporativos que caracterizan a los integrantes de la organización Carulla Vivero son: la honestidad, el respeto, el trabajo en equipo y la innovación.

### **3.3 MARCO CONCEPTUAL**

Se hace imperativo abordar el tema de inteligencia a partir de su naturaleza, para comprender en las descripciones posteriores su estrecha relación con las emociones y el desempeño laboral en los menores trabajadores.

**3.3.1 La Inteligencia.** Tradicionalmente ha sido entendida la inteligencia, como la capacidad para pensar de manera abstracta, conocer y aprender con rapidez de la experiencia.

Las sociedades contemporáneas dan mucha importancia a la inteligencia y a los niveles que ocupan las personas con respecto a estas, es decir, si es más o menos inteligente. Desde la perspectiva se predicen muchos aspectos importantes de la conducta, como la rapidez con que la gente es capaz de dominar dicha información y tareas nuevas, el tiempo que requiere para comprender y adaptarse a nuevas situaciones, el éxito escolar que obtendrá o los logros que alcanzará en diversas formas de entretenimiento y en general en la vida.

Sin embargo, es importante tener en cuenta las diferencias individuales. Una persona puede estar catalogada como “muy inteligente” pero no obtener logros en algunas áreas de su vida. La inteligencia es una dimensión que poseen todos los seres humanos en la medida en que manifiestan preocupación por conocer, comprender o reflexionar en cualquier actividad. La inteligencia no predice por si solo el éxito en la vida, también es importante desarrollar otras habilidades que tienen que ver con la forma como nos relacionamos con los demás.

Ciencias como la medicina y la psicología han dedicado gran parte de sus investigaciones al estudio de la inteligencia en el intento por comprender su naturaleza y evaluarla. Parte de la inquietud sobre el tema estuvo centrada inicialmente en la pregunta acerca de si la inteligencia era una característica única o constaba de variables distintas, frente a lo cual existía un serio desacuerdo. Algunos investigadores consideraban que la inteligencia era una capacidad general, es decir, se era o no inteligente. Se creía que el desempeño en cualquier tarea que tuviera que ver con el conocimiento dependía de un factor general que denominaron factor “g”. esta hipótesis la corroboraba el hecho de que las personas lograban puntajes elevados



o bajos en cualquiera de las pruebas de inteligencia, tendían a obtener puntajes similares en otras pruebas.

Otros creían que la inteligencia era multifacético; que estaba compuesta por un conjunto de capacidades mentales que funcionaban de manera más o menos independiente. Un eminente investigador llamado Thurston (1938)<sup>7</sup>, planteaba que la inteligencia estaba compuesta por siete distintas capacidades mentales, entre las que figuraban. El *significado verbal* que es la comprensión de las ideas y el significado de las palabras, El número: La rapidez y exactitud para manejar los números y por último El espacio: La capacidad de visualizar en tres dimensiones.

La tendencia actual orienta a considerar que ambos conceptos tienen que ver con la inteligencia; tanto la capacidad general para manejar un conjunto de tareas o problemas, como una serie de capacidades más específicas.

Las investigaciones enfatizan hoy el análisis de aquellos aspectos que tienen que ver con la manera como las personas usan estos tipos de

---

<sup>7</sup> Ibidem

inteligencia en la solución de problemas de la vida cotidiana. Se estudia en detalle aspectos como la memoria, las estrategias cognitivas o la motivación; la capacidad para pensar de manera crítica, la capacidad para formular nuevas ideas, tener un sentido práctico o adaptativo, reconocer con rapidez los factores que influyen en el éxito de varias tareas y la competencia para adaptarse y moldear el ambiente.

Investigaciones recientes plantean teorías como la del funcionamiento nervioso, que sugiere que la inteligencia puede ser vinculada a procesos filológicos que tienen lugar especialmente en el sistema nervioso, particularmente en el cerebro. Lo más sorprendente de su planteamiento es que la inteligencia está relacionada con la estructura del cerebro, con el tamaño de ciertas partes como los lóbulos temporales izquierdo y derecho, desde esta perspectiva las personas inteligentes suelen ser vistas como gente que “piensa rápido”, que responde pronto a situaciones cambiantes y a nuevos sucesos. Aquí se incluyen factores nerviosos como un procesamiento más rápido y eficiente de la información por parte de las células del cerebro mientras esté trabajado en varias tareas. Aunque abordajes como éste aun no pueden garantizar resultados, lo que todo este panorama sugiere es

que la inteligencia continúa siendo un campo apasionante y muy vasto en el que todavía quedan muchas cosas por saber de infinidad de preguntas por responder.

Uno de los enfoques más recientes y que ha generado toda una revolución está relacionado con el concepto de “inteligencia emocional”, desarrollado por el estadounidense Daniel Goleman a partir de 1977<sup>8</sup>. Su principal aporte ha sido el de ampliar la visión de la inteligencia tiene que ver con la manera como las personas conocen y controlan sus emociones, motivaciones y energía para influir positivamente en el mundo que los rodea y no en su desempeño en pruebas que pueden evaluarse cuantitativamente. Goleman<sup>9</sup> enriqueció el concepto de coeficiente intelectual incluyendo un amplio abanico de capacidades esenciales para la vida, tales como la empatía, el autocontrol, la dedicación, la integridad, la habilidad de comunicar, la destreza para iniciar y aceptar cambios, etc.

La inteligencia así entendida es un término dinámico y modificable. Las diferencias individuales es la forma como se adopta la actividad mental (percepción, atención, memoria, conceptualización o

---

<sup>8</sup> López de Bernal María Elena, González Maria Fernanda, Inteligencia Emocional, Pág. 30 Tomo I Ed. Gamma.

<sup>9</sup> Íbidem. Pág. 47

categorización, entre otros) están estrechamente vinculadas en la medida en que la persona que atiende y percibe también siente, desea, espera y persigue alguna finalidad. Es una comprensión mental que incluye los sentimientos y los significados extraídos de la experiencia.

Este será el tema que nos acompañará a lo largo de esta investigación y a través del cual pretendemos conocer cuál es la manera más adecuada para fortalecer en nuestra población objeto de estudio el inmenso potencial que posee en relación al tema de estudio que hoy nos ocupa.

Es necesario que comprendamos los diferentes componentes que hacen parte de la inteligencia emocional, ellos son:

**3.3.2 Autocontrol Emocional.** Es la capacidad de conocer los propios estados emocionales que se manifiestan a través de las emociones. Cuando esto se obtiene, la persona adquiere capacidad para reconocer cuáles de las emociones son propias y cuáles son las de los demás, de forma que pueda controlarlas. Este autoconocimiento le proporciona seguridad en su propio desempeño y le permite acceder a las opciones para reaccionar frente a la emoción.

Las personas que no tienen conciencia de sus propias emociones terminan siendo controladas por las mismas o dejándose contagiar por las emociones de los demás. Cuando se identifican adecuadamente las emociones, se percibe la influencia que ejercen en el pensamiento y comportamiento de la persona, fácilmente las personas que desconocen sus propias emociones se exponen a asaltos emocionales, en los cuales no se tiene control de sí mismo y llegan a la conclusión de que lo más conveniente es ignorar o negar las emociones que produjeron este ataque.

**3.3.3 Infancia y Emociones.** Los niños son los seres que tienen menos prevenciones y prejuicios frente a las emociones, por lo que suelen expresarlas con mayor fluidez. Somos los adultos quienes imponemos controles en la ecuación, que en muchos casos se tornan contraproducentes debido a que les enseñamos a negarlas o a no reconocerlas, disminuyendo su autoconocimiento emocional. Se debe aceptar y enseñar al niño y al adolescente a reconocer sus propias emociones y sobre esta base de conocimiento, manejarlas y darles un adecuado curso a su expresión.

Cuando las personas cobran conciencia de sus emociones, aprenden a entender que las demás personas tienen emociones, que no necesariamente se reacciona en forma emocional de la misma manera e intensidad, que cada uno tiene que aprender a asumir la responsabilidad de las propias emociones y que debe asumir una adecuada respuesta a las emociones de otros sin dejarse inundar por éstas.

**3.3.4 Autocontrol.** Se define como la capacidad de manejar y controlar los propios estados emocionales internos en aras de asumir la responsabilidad de los propios actos y reacciones. Cuando las personas sienten que no tienen control sobre sus emociones experimentan una videncia limitada y debilitante debido a que no pueden asumir la responsabilidad de si mismo si no que se le asigna a las emociones descontroladas y desorganizadas.

El autocontrol no implica negar o reprimir las emociones y sobre todo las negativas o desagradables, implica crear un manejo que logra la expresión adecuada, para esto es necesario leer la información física que genera una determinada situación, estar alerta a la emoción que se le pueda producir, experimentar la emoción con la claridad de cual

es el comportamiento que se quiere tener y que actitud asumir a partir de esta reflexión.

Las personas que tienen autocontrol se mantienen positivas y con buen nivel de adaptación a pesar de la situación de conflicto; adicionalmente son capaces de mantener claridad sobre sus objetivos y acción a pesar de las emociones.

**3.3.5. Educación y Emocionalidad.** En el proceso educativo mucho tiempo se creyó que la mejor forma de control, y en últimas, de autocontrol era desterrar las emociones negativas. Sin embargo estas terminaban por acumularse, hasta el punto que en el momento más importante salían a flote. Deben estar en capacidad que las emociones tanto positivas como negativas existen, porque hacen parte de la esencia del ser humano, pero estas deben asumirse responsablemente, es decir, tener la opción de decidir que se hace con la emoción, en vez de que la emoción decida por la persona.

**3.3.6 Habilidades Sociales.** Este pequeño recorrido que continúa enriqueciéndose con numerosas relaciones, hace pensar en la importancia del desarrollo de las habilidades sociales. Estas no son

otra cosa más que aquellas capacidades que nos permiten manejar y vivir de manera más productiva con las personas que conforman nuestro entorno. En algunas oportunidades podemos concluir que existen personas que nacen con ellas pero lo importante es tener en cuenta que estas pueden ser aprendidas y desarrolladas. Las habilidades sociales más importantes son la empatía, la comunicación, la construcción de relaciones interpersonales funcionales, la convivencia y el liderazgo.

**3.3.7 Empatía.** La empatía ha sido considerada como la base principal de las habilidades sociales y el punto de partida para el desarrollo de las mismas. Se define como la habilidad para tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de otros y por lo tanto, estar en capacidad de responder adecuadamente frente a estos. Se ha ejemplarizado como la facilidad para “ponerse en los zapatos del otro”, y ser capaz de mirar desde la perspectiva del otro.

La empatía debe estar basada especialmente en la autoconciencia, de forma que se pueda marcar una diferencia clara entre las emociones personales y las del otro, pues no cabe el riesgo de asignarle a este las



emociones propias o dejarse afectar por las ajenas. La empatía tiene sus orígenes en la crianza.

**3.3.8 El Significado de las Emociones.** La forma como inciden las emociones en los adolescentes es significativo para comprender su comportamiento iniciemos, por conceptualizar que las emociones, forman parte integral de la esencia humana, y se define como cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión, cualquier estado mental vehemente o excitado.

Emoción viene del verbo latino “motore” que significa “mover” es decir que en toda emoción hay una tendencia a actuar. Toda emoción es un impulso para actuar que nos sirve para enfrentarnos a la vida. Las emociones nos guían cuando tratamos de enfrentar momentos difíciles, cada una nos señala una dirección ante los diferentes desafíos de la vida.

Existen cientos de emociones, citaremos la clasificación de algunas que consideramos las básicas como:

- La ira: Furia, cólera, indignación, fastidio, irritabilidad entre otros, hasta llegar a la violencia y el odio.
- Tristeza: congojo, pesar, melancolía, pesimismo, inquietud, miedo, cautela hasta llegar a la depresión grave.
- Temor: ansiedad, nerviosismo, preocupación, inquietud, miedo, cautela hasta llegar a la fobia y pánico.
- Placer: felicidad, alegría, dicha , placer sensual, éxtasis y el extremo manía.
- Amor: aceptación, simpatía, confianza, adoración y ágape (amor espiritual).
- Sorpresa: conmoción, asombro, desconcierto
- Disgusto: desdén, desprecio, aborrecimiento, repulsión
- Vergüenza: culpabilidad, molestia, remordimiento, humillación, arrepentimiento.

Tal como se puede analizar solo algunas de las emociones que nos acompañan para disfrutar o sufrir, en este orden de ideas las emociones se encuentran conformadas por componentes tales como los cambios fisiológicos, cognitivos y en las conductas expresivas. Las emociones no sólo nos afectan a nosotros mismos, sino también a los que nos rodean y a la vez estas son aceptadas por el entorno.

La forma como recibimos amor establecen el tipo de vínculos hacia las diversas formas de establecer afecto a lo largo de la vida. Y la familia es el lugar donde se obtiene la seguridad, el afecto y la identidad que requiere para un desarrollo sano y positivo. De acuerdo a la estimulación de habilidades y potencialidades, que se le ofrezcan influyen en la autonomía, madurez y estructura emocional que le permitirá desarrollarse plenamente. De acuerdo a esta explicación podríamos afirmar que nuestros menores trabajadores actúan en el control de sus emociones de acuerdo a como aprendieron en sus ambientes familiares.

**3.3.9 Las Emociones y los Adolescentes.** La importancia que los preadolescentes les dan a los amigos, sumando al inicio de los cambios físicos que comienzan a aparecer se convierte en el tema

principal. Entender las dudas existenciales, los silencios, los cambios de humor y las rebeldías de la adolescencia es una tarea de todos ya que el adolescente parece contradictorio; de un lado necesita toda la independencia, pero por otro necesita saber que se siente apoyado para lograr más autonomía. Y es en esta contradicción que los menores trabajadores se enfrentan en el medio laboral donde demuestran que son independientes, pero en su interior necesitan de la orientación en los demás aunque demuestren que no es así.

Otro elemento importante en el control de las emociones es el hecho de que la persona tenga una adecuada autoestima, ya que ella será responsable de que puedan enfrentar de manera productiva los retos.

Contrario a los que se sienten inferiores e imposibilitados para enfrentar las situaciones más simples del diario vivir, y que no se sientan merecedores de ningún logro, en los momentos en que se enfrentan desafíos como es la adaptación a las demandas laborales.

La autoestima es el sentimiento más profundo que construye la persona sobre el valor que tiene de sí mismo; es el hecho de experimentarse así mismo como una personas valiosa y competente

para salir adelante en las experiencias propias y sentirse merecedor de logros. Está basada en la conciencia que tiene el individuo sobre sus habilidades, virtudes, características personales y falencias, que en última son los elementos que conforman el autoconcepto. Las diferentes experiencias que tiene la persona van forzando el conocimiento que tiene de sí.

Cuando los padres tienen claridad sobre las características de cada uno de sus hijos, son capaces de ayudar a fortalecer las habilidades de cada uno y les pueden proporcionar la orientación para corregir las debilidades. En esta medida, los niños fortalecen y adquieren confianza en sí mismos para enfrentar hasta los más mínimos retos. En la medida en que los padres y educadores son conscientes de la posición de cada niño y de la etapa de desarrollo que están viviendo, pueden orientar a los pequeños a establecer objetivos claros y acordes con sus habilidades, de tal forma que puedan ser trabajados adecuadamente y desarrollar la necesidad de logro fundamental en el refuerzo de la autoestima.

**3.3.9.1 Las Relaciones Interpersonales.** Cuando en la familia se ha consolidado todo el aprendizaje social en el manejo de las emociones

el adolescente estará preparado para establecer relaciones con miembros fuera de su entorno.

Se siente capaz de competir y medir sus aprendizajes en este nuevo entorno para reforzar su necesidad de logro. Este nuevo ambiente social enriquece la necesidad de medir las capacidades proporcionadas por su ambiente familiar; el medirse en un entorno diferente solidifica el concepto que tiene de sí mismo, por esto es tan importante que los padres de familia monitoreen la calidad del ambiente en el cual se están desempeñando sus hijos. Un ambiente relacional perjudicial puede deteriorar las ganancias afectivas y de autoestima que han sido creadas en el ambiente familiar.

Parte importante del proceso educativo y formativo de los adolescentes es acostumbrarlos a conocerse y autoevaluarse permanentemente. En las primeras etapas los niños crecen en un ambiente en el que los demás se encargan de orientarlos y corregirlos para moldear y crear comportamientos que les permitan vivir armónicamente en sociedad. En estadios posteriores el niño va adquiriendo una madurez en su desarrollo, de tal manera que puede interiorizar las normas y controles, sin tener que depender estrictamente de la influencia externa; se

construye su propio código de valores que son las herramientas que permiten evaluar y monitorear su propio actuar. De esta manera no sólo necesitan que sus padres, maestros o jefes le den retroalimentación sobre su comportamiento, sino que desde su interior aprende a conocerse y a evaluarse. Igualmente podrá ser capaz de generar por sí mismo estados emocionales que propicien actitudes favorables para las diferentes situaciones que necesitan enfrentar.

Cuando las personas han logrado convertir en disciplina el realizar un constante conocimiento de sí mismas, se ven beneficiadas en su propia vivencia y en la relación con los demás. En la medida en que los niños y adolescentes aprenden a ser capaces de conocerse y manejar a sí mismos, están en la disposición de utilizar sus emociones de tal forma que puedan generar actitudes que enriquezcan su propia existencia.

Para concluir en esta primer parte podemos retornar que la relación entre inteligencia y emoción nos da como resultado la INTELIGENCIA EMOCIONAL, que son las habilidades que tildamos para ser capaces de motivarnos y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, es regular el humor y evitar que los

trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y tener esperanzas.

Cuando las personas evalúan, por ejemplo el medio en que se desenvuelven tienen la opción de escoger los elementos que quieren utilizar en su evaluación, este proceso se puede realizar de manera consciente o inconsciente; cada persona escoge de manera diferente, es así como frente a una misma situación pueden salir distintas visiones. Igualmente dependiendo del estado emocional predominante, uno puede interpretar las cosas de manera diferente. Indudablemente la persona que se acostumbra a encontrar el lado positivo de cada momento de su experiencia concluye que su propia existencia se caracteriza por la predominancia del optimismo.

Desde allí el menor trabaja, se mezcla con adultos, con quienes llega a compartir la misma labor en muchas ocasiones: de ahí se desprende un trato equívocamente igualitario, que pone al menor en situaciones embarazosas. Ante la necesidad de dar una respuesta adulta para no ser objeto de burla entre sus compañeros. El menor progresa de este modo según una perspectiva que a veces, será realmente asumida, pero que en otros casos, resultará forzada y externa a su mundo



interno, respuesta carente en todo caso de responsabilidad y preñada de agresividad.

El menor que asume tamañas responsabilidades antes de tiempo, adquiere una rápida adultez en sus relaciones sin tener resueltos su proceso infantiles anteriores.

**3.3.9.2 El Menor Trabajador.** Es de reconocer que el desarrollo humano es un proceso que dura toda la vida, atravesando varias etapas fundamentales, puesto que cada período de ella está influido por el pasado y, a su vez, afecta el futuro. A través de las épocas las personas han sostenido diversos puntos de vista acerca de lo que son los niños y la manera como deben ser educados.

Sólo a partir del siglo XVII los niños fueron vistos de un modo diferente al de los adultos y en épocas anteriores “se les consideraban adultos pequeños, débiles y menos inteligentes”<sup>10</sup>. Aries, basó su juicio en pinturas antiguas que mostraban que los niños trabajaban muchas horas y dejaban a sus padres para convertirse en aprendices de oficios a temprana edad, y en la estadística que señalaba la tasa de

---

<sup>10</sup> Philippe Aries (Historiador . 1962)

mortalidad infantil. Así mismo, concluyó que los padres temerosos de que sus hijos murieran jóvenes, evitaban amarlos con todo el corazón.

Encuentran en la Biblia y en los trabajos de los antiguos griegos y romanos un reconocimiento a la naturaleza especial de los niños. En el siglo XVI, aparecieron algunos libros con consejos para los padres, y ya en el siglo XIX, importantes tendencias se prestaban para estudiar el desarrollo del niño. Y es lo que en la actualidad llamamos; “Estudio de las Etapas de la Vida”<sup>11</sup>. Pero la que nos concierne en este momento es la etapa de la adolescencia ya que es la etapa por la cual atraviesan los Menores Trabajadores del Almacén Carulla Vivero de la Ciudad de Valledupar.

Es claro que el trabajo constituye no sólo un medio de subsistencia para el Menor Trabajador, sino que también le proporciona la posibilidad de encontrar sus intereses y satisfacer sus necesidades personales en busca de progreso y crecimiento individual<sup>12</sup>. Sin embargo el trabajo también implica la existencia de una serie de riesgos y condiciones que pueden generar eventos nocivos para el bienestar del trabajador como fatiga, cansancio, estrés, entre otras. A

---

<sup>11</sup> David Elkin (Psicólogo – 1987)

<sup>12</sup> *Ibíd.*

la vez, se hace necesario la interacción de elementos como; métodos, mano de obra, tareas, individuo y medio ambiente. Conformando un sistema que debe permanecer en equilibrio, dado que, al producirse un disfuncionamiento, este altera al mismo.

Es obvio notar en los menores este disfuncionamiento al desarrollar las actividades en el Almacén Vivero, ya que sus condiciones internas como externas hacen que se expongan a diferentes requerimientos al relacionarlo con: las características propias del menor y las condiciones internas del trabajo como son: la edad, características de la personalidad, malas relaciones interpersonales con sus compañeros, tristeza, desmotivación e ira, son un indicador que ameritan ser intervenidos, entre los factores que desencadenan, alteraciones en las emociones están comprobadas que están conjugadas con las características propias del trabajador dichas características influyen o son influenciadas por las condiciones de la tarea y de la organización del trabajo. La edad, como en el caso de estos menores que les toca trabajar largas horas no aptas para su edad, lo cual les puede traer consecuencias a nivel emocional.

Por otra parte las características de personalidad que mediante su grado de vulnerabilidad las situaciones de presiones los llevaran a

experimentar emociones negativas, que son traducidas en actitudes negativas que se evidencian en irritación, preocupación, tensión, depresión, mal funcionamiento de las capacidades cognoscitivas (concentración, memorización, toma de decisiones); que pueden transformarse en conductas obsesivas, rígidas, irreflexivas, como también ocasionar trastornos psicosomáticos y sensaciones de no encontrarse a gusto<sup>13</sup>.

El hecho de no poder tener autonomía en la realización de algunas tareas, convierte el trabajo en los menores una obligación, restándole la oportunidad de percibirlo como una fuente de gratificación.

Otra de las variables que circunscribe a la expresión de actitudes y manifestaciones negativas en el ambiente laboral se encuentran supeditadas a las condiciones internas del trabajo tales como las físicas, las relaciones con las personas (padres, clientes, compañeros, supervisores, cajeras, etc.), las condiciones de empleo, y las condiciones de la tarea que tienen que ver ante el exceso del mismo y generan malestar psicológico y desmotivación laboral.

---

<sup>13</sup> Aguirre, Eduardo. Enfoques Teóricos Contemporáneos en Psicología. Pág. 187

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1 ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta es una investigación cualitativa porque busca conceptualizar la realidad con base en el comportamiento, conocimiento, actitudes y los valores que guían el comportamiento de los sujetos objeto de estudio.

El método a utilizar es la IAP (Investigación – Acción – Participación) que consiste en un proceso sistemático de estudio crítico de una actividad para buscar el objeto de esta, se desarrolla a través de la propia acción en la práctica, en la investigación y en la resolución de procedimientos metodológicos para obtener conocimientos colectivos sobre determinada realidad. Se presenta como una nueva alternativa; especialmente en el mejoramiento de la educación y lo social.

La población universo es de 50 menores trabajadores que se desempeñan como empacadores en el Almacén Carulla Vivero de estrato 1 y 2 que provienen de familias numerosas, y que no tienen

medios económicos para resolver las necesidades de los menores. Sus edades oscilan entre los 14 y 17 años de edad, la muestra escogida en esta investigación son 15 menores, el nivel académico de los adolescentes escolarizados, bachilleres por lo tanto los resultados de la investigación serán amplios y heterogéneos, algunos de estos menores se estrenan en su experiencia laboral, otros ya tienen 1 año y 6 meses.

Esta investigación será de tipo descriptivo, su pretensión es elegir una serie de conceptos a fin de obtener una panorámica lo más precisa del fenómeno en referencia.

## **4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Los procesos que se llevaron a cabo en la presente investigación intervención fueron los siguientes:

1. La población objeto de estudio esta conformada por 15 adolescentes, sus edades oscilan entre los 14 y 17 años, mujeres y hombres, pertenecen al estrato socioeconómico 1 y 2, todos viven en sus hogares y asisten al programa de Policía de Menores, las fuentes de tipo primario son derivadas de las

observaciones realizadas durante la permanencia de los menores al trabajo (Anexo 1).

Las fuentes secundarias utilizadas fueron: libros, enciclopedias, información por vía Internet, que permitieron conocer más a fondo el problema desde la interpretación clara de sus variables, como son la inteligencia emocional y las demandas laborales. También se estableció contacto con psicólogos y profesionales con experiencia en el ramo, permitiendo enriquecer y ampliar los conocimientos en el abordaje de la problemática.

2. Durante el transcurso de la investigación nos enfrentamos a diversas experiencias como fueron: el contacto con los menores desde el rol como investigadora y no como compañera de trabajo, se mostraron amplios y dispuestos a colaborar y muy motivados de que alguien escuchara sus inquietudes.

Se aplicaron instrumentos y técnicas, como las encuestas iniciales: (Anexo 2) Condiciones laborales y Test de Consorcio de W.T GRANT (Anexo 3) con los menores sujetos de estudio, con el

fin de tener información de primera mano que diera un idea global de las situaciones

#### **4.3 FASES Y TIEMPO EN QUE AVANZÓ EL PROCESO INVESTIGATIVO.**

- **FASE I:** Se estableció contacto a través de entrevistas a los niños y niñas mediante la observación que se realizó en el Almacén Carulla Vivero y en los momentos en que se aplicó la entrevista
- **FASE II:** En esta fase se obtuvo información con relación al problema de investigación, como también con el grupo que la propiciaba se llevaron a cabo las entrevistas en sus hogares.
- **FASE III:** Se hicieron investigaciones con diferentes entidades privadas y oficiales en la búsqueda de recolectar información relacionada con el tema de investigación.
- **FASE IV:** Se llevará a cabo la organización y tabulación de la información recogida en el trabajo de campo, estableciendo su clasificación codificada en categorías inductivas y deductivas. El posterior análisis arrojó como resultado de la presente



investigación - intervención la necesidad de diseñar una propuesta pedagógico – lúdica dirigida a los menores para involucrarlos de manera más activa al programa.

- **FASE V:** Se llevará a cabo la elaboración de diseño e implementación de la propuesta.

#### **4.4. RECURSOS**

Para realizar un trabajo de investigación con características especiales y por tener una alta relevancia social, se ha recurrido a diferentes recursos:

##### **4.4.1 Recursos Humanos**

- Psicólogos Sociales Comunitarios
- Un grupo de 15 adolescentes trabajadores de 14 a 17 años del Almacén Carulla Vivero, mujeres y hombres.
- Asesores y docentes

##### **4.4.2 Recursos Materiales**

- Textos
- Lápices

- Hojas
- Revistas
- Internet

#### **4.4.3 Recursos Institucionales**

- Almacén Carulla Vivero
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF
- Policía de Menores
- UNAD

#### **4.4.4 Recursos Financieros**

- Aporte del grupo investigador.....\$600.000

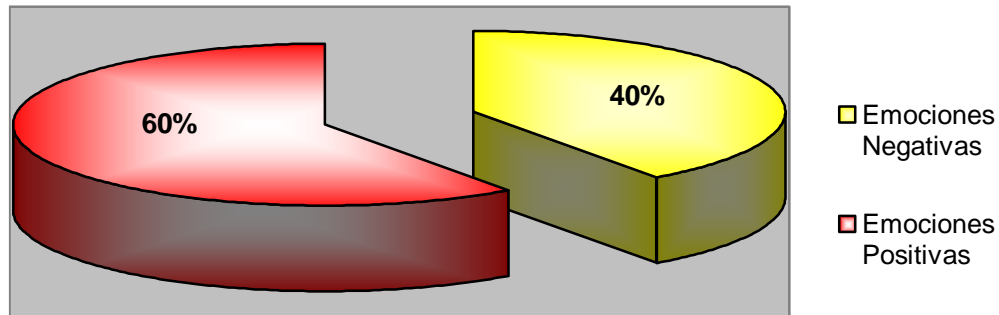
## **5. DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN**

En esta etapa de la investigación se busca exponer y clarificar la manera como se desarrolló el proceso desde su construcción, reflexionando sobre los alcances y limitación que se tuvieron en los diferentes momentos. Se trata pues de narrar una realidad construida por la investigadora con un grupo de niños en peligro físico y moral. En el afán de construir una forma diferente de hacer psicología, retomando los parámetros de la investigación, acción y participación donde el reconocimiento del otro fue la estructura principal para untarse de las vivencias cotidianas de los diferentes fenómenos que conforman la dinámica del mundo.

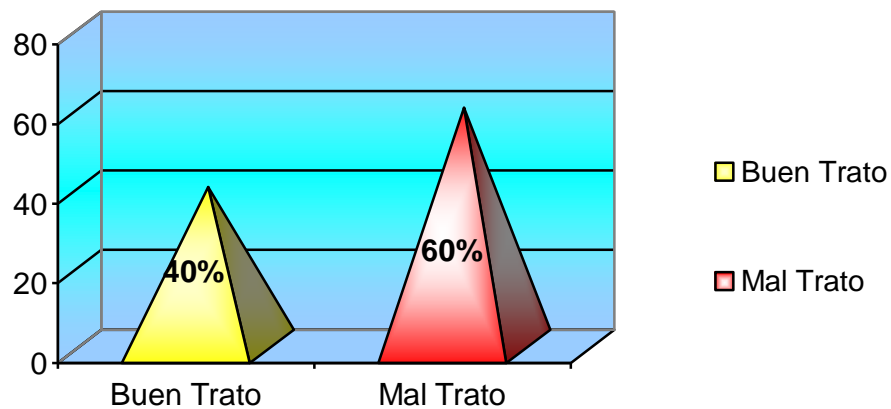
### **OBSERVACIÓN**

- ✓ En el proceso de observación realizado en el Almacén Carulla Vivero en las diferentes actividades laborales se deja entrever el estado anímico de los menores, caracterizado por el desanimo, la tristeza, otros se observan cansados, o por el contrario con actitudes de estar a la defensiva, desobediencia hacia la realización

de las actividades, en algunos la hilaridad, la falta de respeto se hacen presentes, tratando de ridiculizar a sus compañeros, otros optan por el desorden.



- ✓ Sus comportamientos son el resultado de las exigencias que tienen por trabajar con rapidez, para obtener una buena cantidad de dinero derivada de las propinas, que les permite sobrevivir.
- ✓ Se destaca la poca expresión de buen trato que reciben por parte de los clientes, sin embargo a veces encuentran unos más que otros clientes que los tratan muy bien y les recompensan por su trabajo, otros hasta tienen sus clientes fijos.

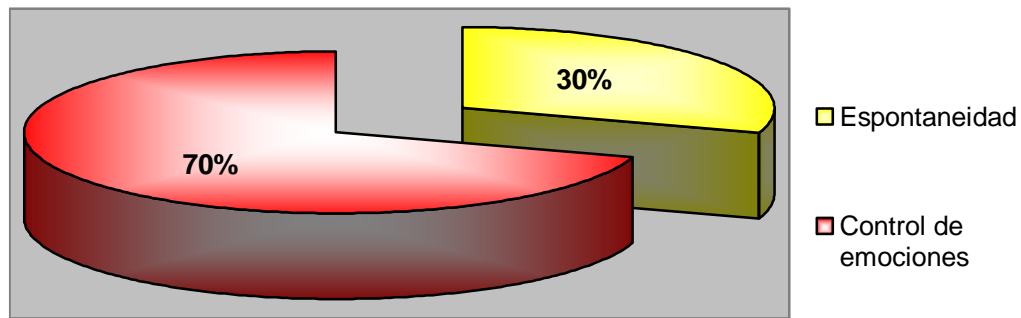


Los resultados correspondientes al Test de Inteligencia Emocional (Anexo No.1) que tiene como objetivo conocer en que forma los menores trabajadores, hacen uso de la Inteligencia Emocional en su cotidianidad.

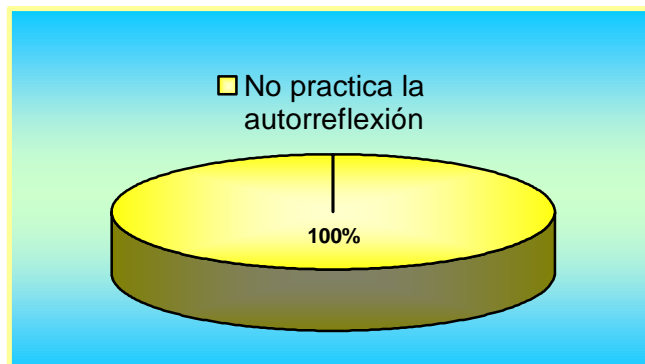
En término generales los resultados apuntan que los menores se encuentran por debajo del promedio del grado de manejo de la inteligencia emocional, lo cual permite interpretar que la adolescencia de los chicos inciden explícitamente en la falta de control de emociones tales como la ira, la tristeza o pasión entre otros, se precisa que los cambios hormonales inciden en la labilidad emocional, al igual que el afianzamiento en la búsqueda de la identidad, el incremento en la socialización y la idealización o la imitación de modelos no proporcionan manifestaciones comportamentales auténticas de su esfera afectiva y comunicativa.

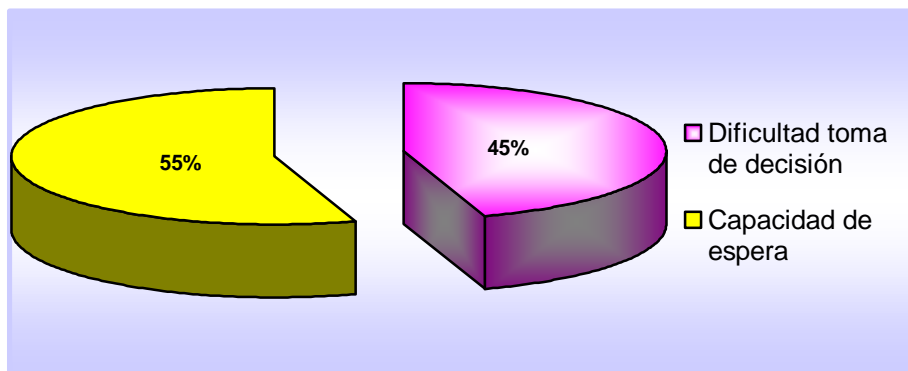
El test se encuentra constituido por 20 preguntas que fueron agrupadas por su análisis en 4 grupos de 5 preguntas que a continuación se detallan. Se destaca a la vez que el test fue confrontado con las ampliaciones verbalizadas de cada uno de los items.

En un 70 % los jóvenes expresaron no tener control sobre sus emociones, y el 30 % manifiesta que si puede controlar el mal genio, y no experimentan pena o vergüenza en expresar a los otros, sus sentimientos.

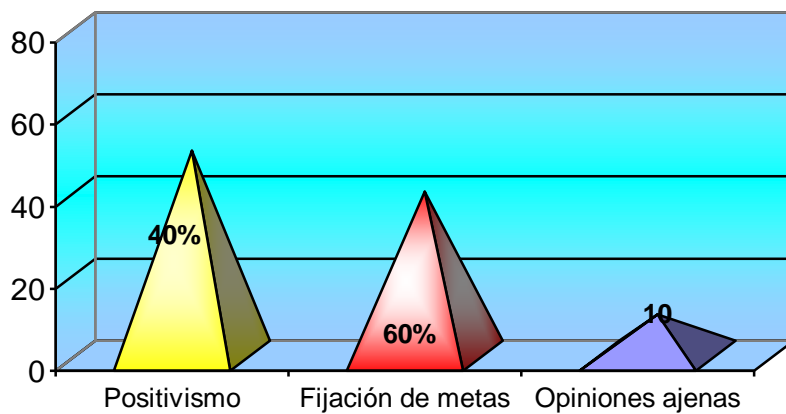


En concordancia, a la practica de la autorreflexión (dialogo Interno), la toma de decisión, y la capacidad de espera, los resultados denotan que los menores desconocen la practica del dialogo interno, tienen serias dificultades al tener que escoger situaciones donde entra en juego los valores de la responsabilidad , de la misma forma, la inmediatez hace presencia al querer que se le cumplan todas sus necesidades, sin embargo las condiciones económicas de los hogares, facilitan en algunos de ellos el adiestramiento a la tolerancia y manejo de frustración.

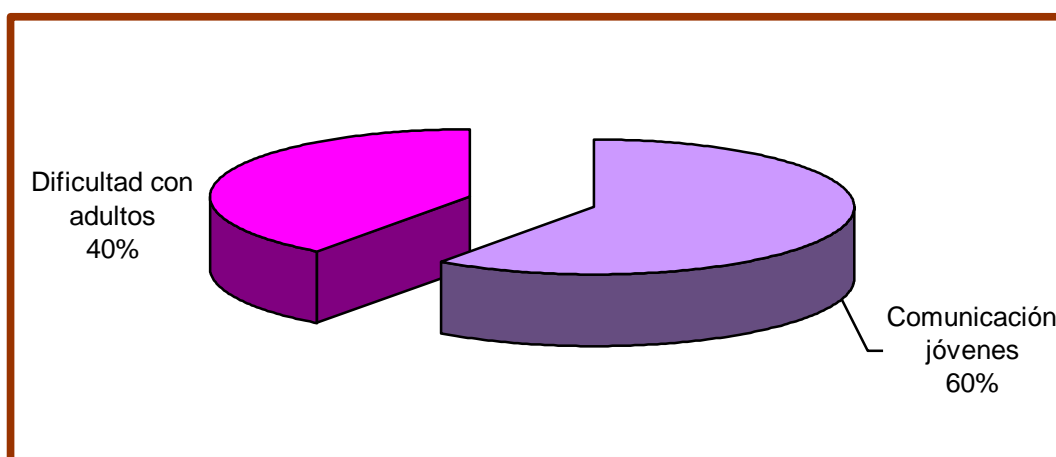




Ante la actitud de positivismo, fijación de metas, y respeto por las opiniones ajenas se halló que en un mayor porcentaje, los menores a partir de las carencias económicas que existen en sus hogares, les motiva a superarse, y es por ello su vinculación laboral y dedicación al estudio, ello va estrechamente vinculado con su necesidad de cursar estudios técnicos o universitarios o en su defecto de vincularse al almacén. Sin embargo en algunas oportunidades hace presencia el pesimismo ante las largas jornadas de trabajo, el poco estímulo por parte de la empresa y el manejo al público, donde diariamente ponen a prueba el espanto por las opiniones ajenas.



El último grupo corresponde a la evaluación de las habilidades comunicativas, se encontró que hay deficiencias en expresiones de las mismas sobre todo con los adultos, porque entre los jóvenes de sus mismas edades, no se presentan las actitudes negativas propias de aceptar las críticas entre otras.





## **CONCLUSIONES**

Al analizar la Inteligencia emocional y su Incidencia en el desempeño laboral en un grupo de menores trabajadores del Almacén Carrulla-Vivero se arroja las siguientes conclusiones:

- ✓ Se aprendió a manejar la estructura de una investigación acción participación, en la cual la investigadora intervino en la comunidad objeto de estudio.
- ✓ Los menores trabajadores necesitan de capacitación permanente que les proporcione el espacio para aliviar las tensiones del trabajo que es muy exigente, a su vez se debe programar estímulos que propendan por mantener su actitud positiva al trabajo.
- ✓ De la misma forma se amerita que la policía de menores a cargo de los mismos no solo los ubique laboralmente

sino que contemple la necesidad de organizar eventos recreativos.

- ✓ Abordar, instruir y entrenar La inteligencia emocional de los jóvenes en la etapa de la adolescencia, constituye un gran beneficio para el crecimiento personal y por ende redundará en su desempeño laboral.

## **RECOMENDACIONES**

La investigadora después de realizar un análisis constructivo de los resultados obtenidos en esta investigación recomienda , La vinculación de organismos de orden institucional con miras a ampliar el beneficio de la investigación en otras empresas alternas con menor capacidad en recursos, pero paralelas en la estructura organizacional.

También sería pertinente utilizar otras herramientas y técnicas de la investigación que propicien de igual manera información objetiva y precisa y así ampliar los resultados. Dentro de estas técnicas se hallan las historias de vida y los estudios de caso.

De igual manera se hace necesario para posteriores investigaciones tener en cuenta la profundización de aspectos como los aportes técnicos sobre el tema en investigación, y el desarrollo socio económico de la región y el futuro de los menores trabajadores.

**PROPUESTA**

# *Las Emociones y el Trabajo*

## **TABLA DE CONTENIDO**

PRESENTACIÓN	72
JUSTIFICACIÓN	74
OBJETIVOS	75
OBJETIVO GENERAL	75
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	75
ACTIVIDADES	76
TALLER No 1 LA COMUNICACIÓN	76
TALLER No 2. EL SENTIDO DEL TRABAJO	79
TALLER No 3 PLANEEO MI VIDA	81
TALLER No 4 RECONOCIENDO MIS ACTITUDES	83

## **PRESENTACIÓN**

La propuesta “Las emociones y el trabajo”, es una estrategia que se dinamiza en la interacción con un grupo de menores, permitiendo comprender y reconocer como se manifiesta la inteligencia emocional y cuál es la importancia de las emociones para la convivencia laboral, reflexionando sobre los comportamientos prácticos y conceptos que dan origen a la adaptación a la exigencia laboral .

El desarrollo de los diferentes talleres busca movilizar en los menores trabajadores comportamientos que están generando conflictos que obstaculizan su desarrollo personal y a la vez concientizarlos de la necesidad de manejar sus emociones, para lograr un mejor desempeño laboral.

La ejecución de la siguiente propuesta es un elemento que permite la comprensión tanto de su problemática a partir de la percepción de los menores trabajadores en relación al ambiente laboral como de los

elementos que del contexto que le posibilitan construir una escala en su diario vivir.

La metodología que utiliza es participativa dándole importancia a la voz de los menores como constructores de su propio conocimiento y como individuos activos de su proceso de desarrollo integral.



## **JUSTIFICACIÓN**

Es pertinente realizar la propuesta “Las emociones y el trabajo”, dado que sus características los ubica dentro de una situación de riesgo, cuyo diagnostico refleja una crisis adolescencial que se enfrenta a las demandas laborales, donde las emociones tales como la ira, la tristeza, entre otras y actitudes de desmotivación, deben ser revisadas por los propios menores trabajadores.

A partir de allí la propuesta se convierte en una herramienta para solucionar conflictos claros de la propia edad, además se convierte en un instrumento para fortalecer los valores y principios institucionales, así como alcanzar la misión del programa en su aporte al desarrollo proyecto social.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Promover y fortalecer el manejo de las emociones dirigidos hacia un buen desempeño laboral y la construcción de una convivencia organizacional democrática.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Fomentar un cambio de actitud en los menores trabajadores al establecer las relaciones interpersonales.
- ✓ Motivar a los menores a comportarse de acuerdo a actitudes facilitadoras que inciden en la convivencia laboral
- ✓ Movilizar espacios de reflexión a través de la participación y habilidades comunicativas que explore los problemas en torno al sí mismo, y a la institución laboral.

## **TALLER No. 1: LA COMUNICACIÓN**

### **CONTENIDO**

La comunicación ha sido y siempre será una de las herramientas principales en el manejo de las habilidades sociales. Conversar, como una forma de comunicar, implica un intercambio de lenguaje verbal que va complementado inmensamente por las emociones. Posiblemente la diferencia entre conversar personalmente y hacerlo por ejemplo a través de Internet arroja cierta dificultad en el terreno de la transmisión de las emociones. La interacción que se ejerce al conversar trasmite sentimientos, posicionas, creencias e información que casi siempre reportan algún aprendizaje. Conversar es comunicar algo y recibir respuesta.

Comunicar nuestro mundo: amor, dolor, alegría, intereses personales, tristezas, esperanzas, ilusión; es recibir las vivencias de los demás.

## **OBJETIVO**

Valorar el lenguaje como el medio más poderoso para influir en el comportamiento humano, es decir, como medio fundamental de comunicación.

## **DESARROLLO**

- Se solicita 5 voluntarios a los cuales se les asignan los papeles de papá, mamá, tío, hermano y adolescente, y quienes saldrán del salón con excepción del que se hace el papel del adolescente.
- El coordinador lee el mensaje al adolescente y se le pide al tío que entre al salón
- El adolescente debe decirle al tío el mensaje que le dio el coordinador.
- Se le pide al hermano (a) que entre al salón y el tío le trasmite el mensaje que recibió del adolescente.
- Se le pide a la mamá que entre y el hermano le da el mensaje que recibió del tío.
- Se le pide al papá que entre al salón y la mamá le da el mensaje que recibió el hermano.
- El padre finalmente escribirá en el pizarrón el mensaje que recibió de la madre.

- El coordinador escribía el mensaje original y se comparan ambos mensajes.

## **RECURSOS**

Tarjeta con el mensaje “ Fíjate que Carlos y Javier se pelearon con Roberto porque éste no les devolvió el dinero que le habían dado a guardar, pues me lo presto para rescatar el reloj de mi papá que había empeñando con Jesús”

## **EVALUACIÓN**

- Propiciar la discusión alrededor de la comunicación en la familia el mensaje, analizando las respuestas de las diferentes personas ante el mensaje y reflejando como esta situación también se presenta en el ámbito laboral.
- Cerrar el ejercicio permitiendo que los participantes comenten sus experiencias sobre la dinámica grupal.

## **TALLER No. 2: LA MOTIVACIÓN Y EL SENTIDO DEL TRABAJO**

### **CONTENIDO**

El trabajo, entendido como noble tarea humana y asumido con actitud positiva, es fuente de bienestar y de progreso, la actitud negativa, por el contrario la convierte en una carga insoportable. El trabajo es actividad humana aplicada a la transformación del mundo y a su mejoramiento.

### **OBJETIVO**

Identificar el trabajo como un medio de superación y e desarrollo personal.

### **DESARROLLO**

- El instructor pedirá al grupo que se divida en grupos de 3 a 2 participantes que desarrollarán la entrevista, y un observador que tomará notas con fines de retroalimentación, pero no participara verbalmente.

- Indicará a todos los participantes que actuarán como entrevistadores que cuentan con 10 minutos para elaborar su guía de entrevista de selección.
- Asignará individualmente un rol diferente a cada solicitante: Vendedor, cliente, cajera, empacadora, etc., y se les indicará que cuentan con 10 minutos para elaborar su historia personal de acuerdo a su papel.
- Pedirá a los observadores que pongan especial atención en detectar actitudes inconscientes en ambas partes. Y que preparen una guía de observación en base al modelo de entrevista dado.

## **RECURSO**

Un salón Amplio.

## **EVALUACIÓN**

Confrontación en el trabajo

## **TALLER No. 3: PLANEEO MI VIDA**

### **CONTENIDO**

El hábito es la conducta que una persona repite hasta que se convierte en una costumbre diaria, es por ello que se debe presente que cambiar de horarios, sin tener necesidad

### **OBJETIVOS**

Establecer las necesidades principales para la consecución de logros.

### **DESARROLLO**

En un pliego de papel periódico y con la ayuda de un compañero de trabajo, se dibujan la silueta del cuerpo humana respectivamente. En la cabeza se marcan los recursos necesarios (Conocimientos, saberes, dinero,) en el corazón las personas con que debemos contar, en los pies las dificultades, en la mano derecha las metas a corto plazo (1año) y en la mano izquierda las metas a largo plazo,



## **RECURSOS**

Un salón amplio, marcadores, pliegos de papel periódico, cinta pegante.

## **EVALUACIÓN**

Al finalizar los participantes deben revisar el trabajo y escribir los sentimientos y emociones que se presentaron durante el ejercicio.

## **TALLER No. 4 : RECONOCIENDO NUESTRAS ACTITUDES**

### **CONTENIDO**

Se dice que estar solo no es lo mismo que sentirse solo, muchos de los jóvenes hoy han tenido que probar desde muy temprano los gajes de un sentimiento que antes parecía inalcanzable. Cuando un individuo tiene claridad respecto de lo quiere lograr en su vida, puede hacer un plan a largo plazo que esta formado por pequeñas tareas orientadas a la consecución del objetivo principal. Cuando la acción tiene claro un propósito es fácil, es aprender a superar los obstáculos que se pueden generar en el camino. Si se tiene un objetivo definido de puede hacer un buen análisis de las habilidades y fortalezas que se requieran en el logro proyectado.

### **OBJETIVOS**

Reflexionar acerca de las emociones y sentimientos que mas están presentes en su modo de actuar.

## **DESARROLLO**

Se realiza un Sociodrama con la intervención del coordinador quien estará encargado de hacer la lectura, reunidos en forma de mesa redonda, se invitara para que los asistentes de forma espontánea comenten acerca de los temores, tristezas, momentos felices, sueños, y proyectos, y también aquellas que consideren necesario relatar, el coordinador reforzara cada una de las interpretaciones sin perder de vista que es lo que pasa.

## **RECURSOS**

Guía de la poesía o lectura, Cartulinas, lápiz, marcados, pizarra.

## **EVALUACIÓN**

Se estimulan y refuerzan en los niños sus buenas acciones.

**ANEXOS**

## ANEXO No. 1

El siguiente cuestionario es una adaptación del Test de Consorcio de W.T. GRANT. A cada pregunta deberás responder por grados de 1 a 5 siendo 1 el menor grado de frecuencia y 5 el mayor. Un mayor puntaje en la sumatoria final, indicará un mayor grado de inteligencia emocional. De tu sinceridad al responder depende la confiabilidad del resultado.

1. Identificas con facilidad tus sentimientos cuando sientes rabia, alegría, temor, etc..... \_\_\_\_
2. Aciertas en la designación de sentimientos en otras personas...\_\_\_\_
3. Expresas fácilmente tus sentimientos a otros ..... \_\_\_\_
4. Expresas con mucha intensidad tus sentimientos, sean estos negativos o positivos (ira, alegría) ..... \_\_\_\_
5. Manejas adecuadamente tus emociones (celos, pasión, etc.)....\_\_\_\_
6. Tienes capacidad para postergar una gratificación. Por ejemplo hacer una dieta .....\_\_\_\_
7. Dominas con facilidad tus impulsos. Por ejemplo agredir verbalmente a otro cuando tienes rabia..... \_\_\_\_
8. Eres capaz de controlar tu ansiedad y prevenir el estrés .....\_\_\_\_
9. Das mucha importancia a tus sentimientos en el momento de tomar una decisión .....\_\_\_\_
10. Practicas con frecuencia la autorreflexión (diálogo interno) para solucionar un problema o para motivación.....\_\_\_\_
11. Reconoces con facilidad la influencia social sobre tu conducta. Por ejemplo te ocasiona rabia, vergüenza, etc.....\_\_\_\_
12. Eres práctico y asertivo al solucionar tus problemas y tomar decisiones. Por ejemplo fijar metas, identificar consecuencias..\_\_\_\_
13. Comprendes y respetas la opinión y perspectiva de los demás..\_\_\_\_

14. Eres posesivo frente a la vida. No te vences con facilidad ante los obstáculos .....\_\_\_\_\_
15. Eres realista para desarrollar expectativas con respecto a ti mismo (conciencia de uno mismo). Por ejemplo conoces tus habilidades, capacidades, medios, etc.....\_\_\_\_\_
16. Eres hábil en la utilización del lenguaje no verbal para comunicarte. Por ejemplo contacto visual, gestos, etc.....\_\_\_\_\_
17. Hay claridad en tu comunicación verbal con los demás.....\_\_\_\_\_
18. Te relacionas fácilmente con los demás. Por ejemplo hacer amigos, participar en un grupo, etc.....\_\_\_\_\_
19. Aceptas con facilidad críticas. Por ejemplo respondes eficazmente a la crítica, resistes influencias, etc.....\_\_\_\_\_
20. Fuiste sincero(a) al responder este test.....\_\_\_\_\_

## **BIBLIOGRAFÍA**

AGUIRRE, Eduardo. Enfoques Teóricos Contemporáneos en Psicología. Pág. 187

DE BERNAL LOPEZ María Elena, Gonzales Medina María Fernanda Inteligencia Emocional, Ediciones GAMMA. S.A, 2003.

MOLANO, de Sicard Sofía Curso básico de Relaciones Humanas y Comportamiento Social . Mc Graw Hill 1995.

NUEVA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Pág. 19

PENA, Rogelio Enrique. Código Sustantivo del Trabajo, Santa Fe de Bogotá; Ecoe 1884.

S. FELDMAN Robert. Psicología séptima edición. Mc Graw Hill.

SATIR Virginia Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar ,México Pág. 983

SCHULTZ, Duarte Psicología Industrial. Florida: Mc Graw Hill, 196.

TORRES Carrillo Alfonso. Enfoques Cualitativos y Participativos en Investigación Social Aprender a Investigar en Comunidad Unad Santa Fe de Bogota.